商旅服务**专项职业能力认证考核规范**

**一、定义**

根据商旅客户的出行需求，综合运用商务礼仪、旅游管理等相关知识和技巧、熟练采集商旅客户相关信息、操作商旅服务系统、接洽客户商旅出行咨询、提供商旅出行解决方案的能力。

**二、适用对象**

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

**三、能力标准与鉴定内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **能力名称： 商旅服务专项职业能力 职业领域： 商务/旅游/酒店等行业** | | | |
| **工作任务** | **操作规范** | **相关知识** | **考核比重** |
| （一）  商旅客户信息采集 | 根据案例对商旅客户信息登记、分类整理 | 熟练操作office办公软件（如Word、Excel等），利用办公软件，快速完成商旅客户相关信息的收集登记、分类整理等； | 20% |
| （二）  案例  分析 | 案例中商旅服务接待礼仪不足之处 | 掌握商旅服务人员的电话接听礼仪、现场接待礼仪相关知识； | 10% |
| 案例中商旅服务业务咨询技巧不足之处 | 掌握商旅服务业务咨询流程、倾听、沟通技巧、信息处理技巧等相关知识； | 10% |
| 对案例中商旅客户投诉处理的建议 | 掌握商旅客户投诉处理原则、流程、技巧等相关知识； | 10% |
| （三）  设计方案 | 根据案例设计商旅出行方案、行程安排表制定 | 1.筛选有效信息，确认信息的准确性；  2.详细准确地记录客户出行相关信息，根据预算要求、出行安排，为其制定个性化的出行方案；  3.制定行程安排表相关知识，把握行程安排的原则，以及行程表的基本内容，如日期、具体时间、交通工具、地点、事项、备注等内容；  4.客户出行突发状况处理相关知识，如涉及意外事故，保险办理、行程变化、票务退改签等解决方案； | 35% |
| （四）  现场模拟 | 商旅服务接待礼仪与业务处理 | 1.掌握沟通技巧，熟练把握电话接听礼仪、现场接待礼仪相关知识；  2.熟练掌握商旅服务业务咨询流程、倾听、沟通技巧等知识；  3.掌握商旅服务全流程，注重服务后期反馈。 | 15% |

**四、鉴定要求**

（一）申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

（二）考评员构成

考评员应从事商旅服务相关专业或持有商务礼仪、旅游管理相关职业能力资格证书；每30名考生配备考评员2名。

（三）鉴定方式与鉴定时间

技能操作考核采取部分机考实际操作考核；技能操作考核时间为60分钟。

（四）鉴定场地设备要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **设备要求** | **场地要求** |
| 商旅客户信息采集 | 1.计算机（Windows 7及以上操作系统），安装office 2007及以上版本；具备视频和音频播放器，图片浏览器等基本软件；  2.教师系统界面；  3.杀毒软件； | 通风、采光良好、卫生整洁的机房：  1.台式机至少30台；  2.可容纳30-40人；  3.安装视频监控； |
| 案例分析  方案设计 | 1.计算机（Windows 7及以上操作系统），安装office 2007及以上版本；具备视频和音频播放器，图片浏览器等基本软件；  2.教师系统界面；  3.杀毒软件； | 通风、采光良好、卫生整洁的机房：  1.台式机至少30台；  2.可容纳30-40人；  3.安装视频监控； |
| 商旅服务模拟咨询 | 1.电脑（Windows 7及以上操作系统），安装office 2007及以上版本；具备视频和音频播放器，图片浏览器等基本软件；  2.可接入互联网，用于查询咨询时相关票务和酒店等信息；  3.教师系统界面；  4.杀毒软件；  5.安全防护：还原卡（考试结束关闭） | 通风、采光良好、卫生整洁的房间：  1.可容纳20-30人，桌椅摆放整齐；  2.笔记本电脑或台式机1台，用于考生记录咨询信息，为客户制定出行方案；  3.设录像设备摆放处；  4.安装视频监控； |